

## SIIVOUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

|                                                       |   |
|-------------------------------------------------------|---|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....             | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ..... | 2 |
| Toiminta-ajatus .....                                 | 2 |
| Arvot ja toimintaperiaatteet .....                    | 2 |
| 3 RISKINHALLINTA.....                                 | 3 |
| Riskien tunnistaminen .....                           | 3 |
| Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....               | 3 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....            | 3 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....                   | 4 |
| Asiakkaan osallisuus .....                            | 4 |
| 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....                  | 5 |
| 6 ASIAKASTURVALLISUUS .....                           | 5 |
| Henkilöstö .....                                      | 5 |
| Siivousaineiden perehdytys .....                      | 6 |
| 7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY .....                     | 6 |

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Yksityinen palveluntuottaja:** Kotipalvelu Jade, Jauhodie 5, 33450 Siivikkala, Y-tunnus 2229991-2

**Palvelumuoto:** Kotisiivous

**Yhteystiedot:** Jarona Steinberg, puhelin 044 9684245, [jade@kotipalvelujade.fi](mailto:jade@kotipalvelujade.fi)

**Aluehallintoviraston ja kaupungin myöntämä lupa:**

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti 2018

Ylöjärven ja Nokian kaupungin tukipalvelujen tuottajarekisterissä 2018

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Kotipalvelu Jade tarjoaa kotihoidon tukipalveluita, kuten siivousta ja muuta kotiapua. Olemme aidosti läsnä ja arvostamme asiakkaitamme.

Kotipalvelumme toimet auttavat ylläpitämään ja tukemaan asiakkaan päivittäistä toimintakykyä ja näin mahdollistamaan itsenäisen kotona asumisen pidempään. Avustamme asiakkaitamme joustavasti eri elämäntilanteissa. Palvelut räätälöidään aina yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan – kodin huolehtimisesta henkilökohtaiseen hoivaan ja turvaan.

Jokaiselle asiakkaallemme tehdään oma **henkilökohtainen palvelusopimus**, jossa huomioidaan kunkin yksilön sekä tämän läheisten tarpeet ja toiveet. Samojen auttajien vierailu takaa tutun ja turvallisen hoitosuhteen. Toimimme pääasiassa Nokialla ja Ylöjärvellä.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvojamme ovat luotettavuus, asiakkaan kunnioittaminen ja yksilöllisyys palveluiden suunnittelussa. Palvelemme sydämellä ja työmme jälki on laadukasta.

### 3 RISKINHALLINTA

Pyrimme ennakoimaan riskit huolellisella kartoituksella. Jokaiselle uudelle asiakkaalle tehdään arviokäynti, jossa käydään läpi koti/siivouspalvelun tavoitteet, asiakkaan toiveet, asiakkaan kunto, sekä tehdään kirjallinen palvelusopimus. Muutoksista tiedotetaan aina henkilökohtaisesti.

#### Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan yhteistyönä. Jokaisen työntekijän on tuotava riskit, poikkeamat sekä vaaratilanteet työjohdon tietoon. Varmistamme myös, että työskentelyvälineet ovat ehjiä sekä puhtaita. Työntekijöillä on mukana aina ensiaputarvikkeet. Huolehdimme siitä, että työntekijällä on riittävä valaistus työntekoon. Työnteon aikana huolehditaan, siitä ettei työvälineet aiheuta kompastumisvaaraa. Tarjoamme työntekijöillemme mahdollisuuden mennä työturvallisuuskoulutukseen.

#### Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Havaitut epäkohdat käydään asiakkaan kanssa läpi ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pikaisesti. Kaikki läheltä piti- tilanteet käydään läpi asiakkaan/omaisten kanssa ja raportoidaan työnjohdolle. Lisäksi mietitään aina miten jatkossa vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä. Tilanteen sattuessa mietitään yhdessä, miten epäkohta saadaan poistettua ja miten toimintaa voidaan muokata niin, että se ei uusiudu.

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman ovat laatineet toiminnasta vastaava Erez Steinberg, lähihoitaja Tiina Steinberg sekä siistijät. Seurannasta ja päivityksistä vastaa Erez Steinberg p.040 9603570. Suunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelma on painettuna kotipalvelun toimistolla ja sähköisenä kotisivuillamme [www.kotipalvelujade.fi](http://www.kotipalvelujade.fi).

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarve kartoitetaan aina ilmaisella tutustumiskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan avun tarve yhdessä asiakkaan tai tarvittaessa omaisen kanssa. Sopimukseen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa kaikki suoritettavat tehtävät, sovittu aika ja hinta. Sopimus tehdään aina kirjallisesti kahtena kappaleena ja sitä päivitetään tarvittaessa.

Henkilökunta koulutetaan huolellisesti ja pyritään siihen, että samat työntekijät vierailevat asiakkaan luona. Asiakkaan palvelusisältöjen muutokset tuodaan koko henkilökunnan tietoon. Kotipalvelu Jade toimii aina hyvien tapojen ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Asiakkaan toive pyritään aina toteuttamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Kunnioitamme asiakkaiden päätöksiä, yksityisyyttä ja noudatamme vaitiolovelvollisuutta.

Mielestämme asiallinen kohtelu on jokaisen ihmisen ehdoton oikeus ja parhaiten se turvataan työskentelemällä eettisten periaatteiden mukaisesti. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, johto puuttuu siihen heti ja selvittää tapahtumat kaikkien sitä koskevien osapuolten kanssa. Johdon vastuulla on korjata tilanne niin, ettei se toistu.

Jos asiakas kokee, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, toivomme hänen ottavan välittömästi yhteyttä Kotipalvelu Jadeen, jolloin voimme käydä tilanteen läpi yhdessä kaikkien asianosaisten kanssa ja suunnitella tilanteen korjaus niin, ettei se enää toistu ja pyrkiä takaamaan luottamuksen sekä hyvän asiakassuhteen säilyminen. Tapahtumat raportoidaan ja pyritään ennaltaehkäisemään vastaavien tapahtumien varalta.

### Asiakkaan osallisuus

Esitämme jokaiselle uudelle asiakkaalle toiveen, että he antaisivat meille palautetta, jotta voimme kehittää toimintaamme sekä työnlaatuamme. Pyydämme asiakkailtamme tietyin väliajoin palautteita, joita hyödynnämme laadun kehittämisessä. Jokainen asiakaspalaute käydään läpi ja suunnitellaan miten palvelua voi edelleen parantaa. Koko henkilöstö osallistuu kehittämisen suunnitteluun sekä toteutukseen.

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Siivoustyön laadusta vastaa siivoustyön vastaava Jarona Steinberg p. 044 9684245. Kotipalvelu Jaden työntekijät käyttävät siivouksessa aina puhtaita välineitä. Käytämme omia välineitämme ellei asiakas nimenomaan halua käytettävän hänen välineitään. Siivousvälineet puhdistetaan sovittujen ohjeiden mukaisesti. Huomioimme asiakkaan allergiat siivousaineiden valinnassa ja tarvittaessa käytämme esimerkiksi hajusteettomia pesuaineita.

## 6 ASIAKASTURVALLISUUS

Kotipalvelu Jade toimii pääasiassa asiakkaan kotona. Varmistamme osaltamme, että kotiympäristö on asiakkaillemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme asiasta välittömästi asiakkaalle tai hänen omaiselleen. Asiakkaan kanssa ulkoillessa/asioidessa kodin ulkopuolella otamme huomioon säänmukaisen varustuksen. Huolehdimme, että ovet ja ikkunat ovat lukittuna työn päätyttyä sekä säilytämme asiakkaan avaimet huolellisesti.

### Henkilöstö

Työnhakijat haastatellaan aina kasvotusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työsopimus. Työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Koe-ajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuuden tiimiimme. Huolehdimme aina työntekijöiden huolellisesta perehdyttämisestä kohteisiin, työvälineisiin sekä toimintatapoihin. Perehdyttäjä työskentelee aluksi aina yhdessä uuden työntekijän kanssa.

Työntekijöiden tietoon saatetaan kaikki asiakkaiden kanssa sovitut työtehtävät sekä niissä tapahtuvat muutokset. Työntekijöiden kanssa pidetään säännöllisesti palaveriteita, joissa käydään läpi toimintaa ja sen kehitystä. Huolehdimme myös työntekijöiden hyvinvoinnista, täydennyskoulutuksista ja viihtyvyydestä.

## Siivousaineiden perehdytys

Kaikkien käyttämiemme siivousaineiden käyttö –ja turvallisuusohjeet löytyvät erillisestä kansiota, joka annetaan kaikille työntekijöille. Kansiota löytyy myös siivousvälineiden huolto-ohjeet ja työturvallisuusohjeet. Kaikki aineet ja toimintatavat opastetaan lisäksi perehdytyksen yhteydessä uusille työntekijöille.

## 7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kotipalvelu Jaden asiakastiedot tallennetaan sähköiseen asiakasrekisteriin. Noudatamme vaitiolovelvollisuutta tietojen suhteen, emmekä luovuta tietoja ulkopuolisille. Tietosuojavastaavana toimii Erez Steinberg p. 0409603570.

Ylöjärvellä 1.12.2017

Erez Steinberg  
Toimitusjohtaja